

## АНАЛІЗ МЕТОДІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ МІСЬКИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

**Ільїн Ю.С.**

*Науковий керівник – Самчук Г.О., канд. техн. наук, асистент*

Переважає більшість населення сучасних міст України та світу використовує громадський транспорт для здійснення трудових, культурних та побутових поїздок, але якість перевезень відстає від потреб населення. Висока якість транспортних послуг у сфері пасажирських перевезень є запорукою безпеки, а також привабливості громадського транспорту для населення. Отже, вирішення проблеми оцінки якості транспорту вважається досить актуальною.

Аналіз досліджень, пов'язаних з оцінкою якості надання послуг міського пасажирського транспорту, показав, що формування показників здійснюється в залежності від конкретно встановленої задачі. Такі задачі дуже різні, наприклад: проведення планово-проектних розрахунків; оцінка якості роботи підприємств і організацій міського пасажирського транспорту; оцінка якості маршрутної мережі та ін. Часто показники характеризують якість лише окремих складових функціонування міського пасажирського транспорту і не відображають вимог пасажирів до рівня транспортного обслуговування.

Для вимірювання якості транспортного обслуговування служить система установлених нормативів. Основним показником якості транспортного обслуговування з точки зору споживача виступають витрати часу на поїздку. Для значення цього показника передбачені вимоги, що вказані у будівельних нормах та правилах планування міст. Недоліком таких методів визначення якості міських пасажирських перевезень, по-перше, є важкість визначення нормативного рівня витрат часу на поїздку для різних типів міст. По-друге, часто існуючі значення встановлених норм таких витрат є застарілі та не відповідають фактичному стану пасажирської транспортної системи та потребам населення в сучасних містах України.

Значний вплив на якість обслуговування пасажирів має регулярність руху, оскільки порушення розкладу призводить до переповнення транспортних засобів, що у свою чергу призводить до підвищення ймовірності відмови пасажирів в посадці, як результат збільшення витрат часу на очікування. Але обмежуватися одним показником для встановлення якості не представляється можливим. Також застосовуються інтегральні, комплексні показники. До основних показників, що є складовими при оцінці якості відносять: витрати транспортного часу населення, транспортну стомлюваність, безпеку руху, на-

повнення автобусів, комфортність, вартісний показник – величину транспортного тарифу, показник інформаційного сервісу, регулярність руху рухомого складу. Певні методи засновані на геометричній інтерпретації якості послуг, прикладом якої є радарна схема показників якості. Для наочності використовуються також векторне представлення показників якості.

Крім того, за сучасних умов пропонується вводити споживчу оцінку якості для сфери транспортних послуг, де на даний момент накопичено небагато вітчизняного досвіду, методи оцінки споживчого ефекту тільки починають розвиватися. Перспективним для оцінки якості пасажирських перевезень є використання кваліметричного методу оцінювання якості послуг SERVQUAL. Цей метод визнаний як універсальне знаряддя для досліджень відповідності якості різноманітних видів послуг. Суть методу полягає в виявленні очікувань споживача щодо певної послуги та сприйняття отриманої послуги. Для цього формується анкета, що складається з 22 пар питань зі шкалою Лайкерта. Узагальнення матеріалів дослідження існуючих методів оцінки якості на пасажирському автомобільному транспорті дозволяє зробити висновки:

- до тепер відсутня єдина технологія оцінки якості, система показників і вимог до їх формування;
- розвитку потребують методи оцінки якості транспортних послуг безпосередньо їх споживачами – пасажирами;
- багато показників потребують інформації, що досить важко визначити, або великого обсягу розрахунків, що ускладнює процес визначення якості;
- більшість показників не характеризує дійсного рівня транспортного обслуговування, а лише надає можливість оцінити результати роботи окремих елементів системи міського пасажирського транспорту і не враховує вимог пасажирів до якості виконання перевізного процесу.

Таким чином, незважаючи на велику кількість досліджень за темою, виявлені недоліки вказують на необхідність подальшого їх удосконалення.